



Window of Public Health
JOURNAL

Journal homepage : <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph>



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph4611>

FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MINAT BERKUNJUNG KEMBALI PADA PASIEN DI RSIA PERMATA HATI MAKASSAR

^KHusnul Ayu Amaliah S¹, Arni Rizqiani², Ella Andayanie³

^{1,2,3}Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (k): husnulayu0703@gmail.com

husnulayu0703@gmail.com¹, arni.rizqiani@umi.ac.id², ella.andayanie@umi.ac.id³

ABSTRAK

Minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang produk yang telah dibeli sebelumnya. Pelanggan secara sadar dan tidak sadar akan mengevaluasi transaksi yang telah dilakukan. Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah 216. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan metode acak atau disebut juga dengan *probability sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 140 pasien. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian diperoleh adanya hubungan antara minat kembali dengan persepsi ($p = 0,018 < 0,05$), kondisi demografi ($p = 0,000 < 0,05$), dorongan keluarga ($p = 0,000 < 0,05$), petugas kesehatan ($p = 0,000 < 0,05$), promosi ($p = 0,001 < 0,05$).

Kata kunci : hubungan, minat, kembali

PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal
Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.woph@umi.ac.id

Article history :

Received : 19 Juni 2022

Received in revised form : 22 Juni 2022

Accepted : 19 Desember 2023

Available online : 30 Desember 2023

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Interest in repeat visits is a behavior that appears in response to objects that indicate a customer's desire to repurchase products that have been purchased previously. Customers consciously and unconsciously will evaluate the transactions that have been made. This type of research uses a quantitative approach with a cross sectional study. The population in this study was 216. The sampling technique was by random method or also known as probability sampling with a total sample of 140 patients. Data obtained by using a questionnaire. Data analysis was performed univariately and bivariately using the chi-square test. The results showed that there was a relationship between interest in returning to perception ($p = 0.018 < 0.05$), demographic conditions ($p = 0.000 < 0.05$), family encouragement ($p = 0.000 < 0.05$), health workers ($p = 0.000 < 0.05$), promotion ($p = 0.001 < 0.05$).

Keywords: relationship, interest, return

PENDAHULUAN

Minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang produk yang telah dibeli sebelumnya. Pelanggan secara sadar dan tidak sadar akan mengevaluasi transaksi yang telah dilakukan, sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian ulang yang nantinya akan mempengaruhi ucapan konsumen tentang pelayanan yang diberikan.¹

Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan konsumen yang akan mempengaruhi perilakunya. Begitupun dengan instansi pelayanan kesehatan jika pelayanan yang mereka berikan tidak berkualitas maka kepuasan seorang pasien tidak akan terpenuhi secara prima dan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan berkualitas maka kemungkinan pasien akan terus kembali menggunakan pelayanan tersebut. Salah satu cara utama mendiferensiasikan jasa kesehatan “termasuk rawat jalan” adalah memberikan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan yang diberikan. Setelah menerima jasa pelayanan kesehatan maka pasien akan membandingkan jasa yang diterima dengan yang diharapkan, jika mendapatkan jasa sesuai bahkan lebih dari yang diharapkan mereka akan menggunakan lagi tapi bila tidak sesuai dengan yang diharapkan maka pasien tidak akan berminat memanfaatkan lagi.

Kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara institusi pemberi layanan dan pelanggannya dasar yang baik bagi pemanfaatan ulang, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi rumah sakit². Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan konsumen yang akan mempengaruhi perilakunya.

Hasil data awal yang diperoleh bahwa jumlah kunjungan pasien di RSIA Permata Hati dalam kurun waktu 3 tahun terakhir (2018-2021). Yakni pada tahun 2018 jumlah pasien lama sebanyak 582 pasien dan pasien baru sebanyak 104, dan pada tahun 2019 pasien lama yang kembali sebanyak 105 pasien dan pasien baru sebanyak 15 pasien, dan pada tahun 2020 jumlah pasien lama yang kembali sebanyak 441 pasien dan pasien baru sebanyak 132 pasien, dan pada tahun 2021 kunjungan pasien lama yang kembali pada bulan januari-maret sebanyak 216 pasien dan pasien baru sebanyak 82 pasien. Kunjungan pasien dipengaruhi oleh pelayanan kesehatan hal ini dilihat dari naik turunnya jumlah kunjungan pasien yang datang tiap tahunnya.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Rancangan penelitian menggunakan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengidentifikasi variable-variabel yang terkait dalam penelitian dan melakukan analisis hubungan variable independent dan variable dependen secara bersamaan dalam satu waktu penelitian.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Pasien Berdasarkan Umur Pasien Rawat Jalan di RSIA Permata Hati

Usia	Frekuensi (n)	%
17-20 tahun	33	16,5
21-30 tahun	57	52,2
31-40 tahun	30	16,6
41-42 tahun	20	14,7
Total	140	100

Sumber : Data Primer

Pada tabel 1 didapatkan distribusi umur pada pasien rawat jalan yang memiliki umur 41-42 tahun sebanyak 14,7 % dan pasien yang memiliki umur 21-30 tahun sebanyak 52,2 %.

Tabel 2. Distribusi Pasien Berdasarkan Pembayaran Pasien Rawat Jalan di RSIA Permata Hati

Pembayaran	Frekuensi (n)	%
Umum	46	32,9
BPJS	94	67,1
Total	140	100

Sumber : Data Primer

Pada tabel 2 didapatkan distribusi pembayaran pada pasien rawat jalan yang memilih pembayaran menggunakan BPJS sebanyak 67,1 % dan pasien yang memilih pembayaran secara umum sebanyak 32,9 %.

Tabel 3. Distribusi Pasien Berdasarkan Pendidikan Pasien Rawat Jalan di RSIA Permata Hati

Pendidikan	Frekuensi (n)	%
Tidak sekolah	29	20,7
SD	23	16,4
SMP	26	18,6
SMA	34	24,3
S1	28	20
Total	140	100

Sumber : Data Primer

Pada tabel 3 didapatkan distribusi pendidikan pada pasien rawat jalan yang memiliki pendidikan SD sebanyak 16,4 % dan yang memiliki pendidikan SMA sebanyak tahun sebanyak 24,3 %.

Tabel 4. Distribusi Pasien Berdasarkan Persepsi Pasien Rawat Jalan di RSIA Permata Hati

Persepsi	Frekuensi (n)	%
Cukup	63	45
Kurang	77	55
Total	140	100

Sumber : Data Primer

Pada tabel 4 didapatkan distribusi persepsi pada pasien rawat jalan yang memiliki persepsi cukup sebanyak 45 % dan yang memiliki persepsi kurang sebanyak 55 %.

Tabel 5. Distribusi Pasien Berdasarkan Kondisi Demografis Pasien Rawat Jalan di RSIA Permata Hati

Kondisi Demografis	Frekuensi (n)	%
Cukup	79	56,4
Kurang	61	43,6
Total	140	100

Sumber : Data Primer

Pada tabel 5 distribusi kondisi demografis pada pasien rawat jalan yang memiliki kondisi demografis kurang sebanyak 43,6 % dan yang memiliki kondisi demografis cukup sebanyak 56,4 %.

Tabel 6. Distribusi Pasien Berdasarkan Dorongan Keluarga Pada Pasien Rawat Jalan di RSIA Permata Hati

Dorongan Keluarga	Frekuensi (n)	%
Cukup	84	60
Kurang	56	40
Total	140	100

Sumber : Data Primer

Pada tabel 6 distribusi Dorongan Keluarga pada pasien rawat jalan yang memiliki Keluarga kurang sebanyak 40 % dan yang memiliki keluarga cukup sebanyak 60 %.

Tabel 7. Distribusi Pasien Berdasarkan Petugas Kesehatan Pasien Rawat Jalan di RSIA Permata Hati

Petugas Kesehatan	Frekuensi (n)	%
Cukup	93	66,4
Kurang	47	33,6
Total	140	100

Sumber : Data Primer

Pada tabel 7 distribusi petugas kesehatan pada pasien rawat jalan yang memiliki petugas kesehatan kurang sebanyak 33,6 % dan yang memiliki petugas kesehatan cukup sebanyak 66,4 %.

Tabel 8. Distribusi Pasien Berdasarkan Promosi Kesehatan Pasien Rawat Jalan di RSIA Permata Hati

Promosi	Frekuensi (n)	%
Cukup	77	55
Kurang	63	45
Total	140	100

Sumber : Data Primer

Pada tabel 8 distribusi promosi pada pasien rawat jalan yang memiliki promosi kurang sebanyak 45 % dan yang memiliki promosi cukup sebanyak 55 %.

Tabel 9. Distribusi Pasien Berdasarkan Minat Kembali Kesehatan Pasien Rawat Jalan di RSIA Permata Hati

Minat Kembali	Frekuensi (n)	%
Ya	92	65,7
Tidak	48	34,3
Total	140	100

Sumber : Data Primer

Pada tabel 9 distribusi minat kembali pada pasien rawat jalan yang tidak berminat sebanyak 34,3% dan yang berminat sebanyak 65,7 %.

PEMBAHASAN

Responden pada penelitian ini berjumlah 140 pasien. Dalam penelitian ini karakteristik pasien dikategorikan berdasarkan usia, pembayaran, dan Pendidikan.

a. Pasien Menurut Usia

Usia manusia dapat dibagi menjadi beberapa rentang atau kelompok dimana masing-masing kelompok menggambarkan tahap pertumbuhan manusia tersebut. Kelompok usia didasarkan pada kategori usia menurut Departemen Kesehatan RI tahun 2009, yang mana umur 17-25 tahun dikatakan sebagai remaja akhir, 26-35 tahun dikatakan sebagai dewasa awal, 36-45 tahun adalah masa dewasa akhir, 46-55 tahun adalah masa lanjut usia awal dan 56-65 tahun adalah masa lansia akhir.

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa usia pasien terbanyak adalah usia 21-30 tahun sebanyak 57 pasien (52,2%) dan yang paling sedikit usia 41-41 tahun sebanyak 20 pasien (14,7%). Karena pada saat melakukan wawancara yang paling banyak ditemukan usia 21-30 tahun dibandingkan usia lebih dari 40 tahun.

b. Pasien Menurut Pembayaran

Dari hasil penelitian ini pembayaran pasien rawat jalan yang memilih pembayaran menggunakan BPJS sebanyak 67,1% dan pasien yang memilih pembayaran secara umum sebanyak 32,9%. pengaruh terhadap revisit pasien apabila tarif yang ditetapkan Rumah Sakit sesuai dengan kualitas, terlebih lagi jika dicover oleh asuransi, terutama asuransi terbesar di Indonesia sekarang ini, yaitu BPJS, bila tidak ada biaya tambahan dalam pelayanan kepada pasien BPJS, maka keterikatan revisit pasien kembali akan meningkat.

Penelitian ini sejalan dengan Handayani (2022). Yang menyatakan bahwa harga (*price*) berpengaruh terhadap revisit pasien apabila tarif yang ditetapkan Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau, sesuai dengan kualitas, terlebih lagi jika dicover oleh asuransi, terutama asuransi terbesar di Indonesia sekarang yaitu BPJS, maka keterikatan revisit pasien Kembali akan meningkat.³

c. Pasien Menurut Pendidikan

Dalam penelitian ini pendidikan tinggi pasien rawat jalan yaitu SMA sebanyak 34 pasien (24,3%) dan yang memiliki pendidikan yaitu SD sebanyak 23 pasien (16,4%). Dapat dilihat dari karakteristik pasien yang sebagian besar berpendidikan rendah, seseorang yang memiliki pendidikan yang tinggi maka akan memilih pemikiran yang lebih baik dalam mengolah informasi sehingga dapat mempengaruhi pengetahuannya dalam suatu hal misalnya dalam hal ini pelayanan kesehatan, sehingga dalam penelitian ini pendidikan tidak memiliki pengaruh yang signifikan dengan minat kembali pada pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yeta (2020), yang berjudul factor penentu minat berkunjung ulang di instalasi rawat jalan poliklinik dr.Pirngadi, menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara Pendidikan dengan minat pemanfaatan ulang.⁴

Hubungan Persepsi Dengan Minat Kembali Pasien RSIA Permata Hati Makassar

Persepsi adalah sebuah proses dimana sensasi atau rasa yang diterima seseorang terhadap sesuatu hal melalui mekanisme sistematis secara terpilih dan terpilih sehingga menghasilkan suatu penilaian atau interpretasi.⁵

Persepsi juga adalah proses dimana kita memilih, mengatur, dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran, intinya persepsi tidak bergantung pada rangsangan fisik tetapi ada juga hubungan rangsangan terhadap bidang yang mengelilinginya dan kondisi dalam setiap individu. Dalam hasil penelitian terdapat 77 pasien yang persepsinya kurang.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Syarifuddin (2021), menunjukkan bahwa hubungan kehandalan terhadap minat berkunjung Kembali pasien di RSUD Batara Suiang Pangkep, berdasarkan persepsi pasien terkait kehandalan diketahui bahwa mayoritas pasien yang beranggapan sudah baik. Hal ini dikarenakan prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit, kesiapan perawat melayani pasien setiap saat, perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan dan perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur.⁶

Penelitian yang dilakukan Henny (2016), menyatakan adanya hubungan yang bermakna antara persepsi dengan minat kembali memanfaatkan pelayanan Kesehatan di klinik SPOG Rumah Sakit dr.Pirngadi Medan.⁷

Hubungan Kondisi Demografis dengan Minat Kembali Pasien RSIA Permata Hati Makassar

Kondisi demografis adalah informasi kependudukan suatu wilayah atau kondisi masyarakat dalam suatu wilayah yang meliputi ukuran, struktur, distribusi penduduk, serta bagaimana jumlah penduduk berubah setiap waktu akibat kelahiran, kematian, migrasi, serta penuaan.

Sebagian besar 79 pasien menyatakan kondisi demografi kategori cukup, karena lokasi RSIA Permata Hati yang strategis yakni terletak di jalan yang dilewati kendaraan umum, terlebih lagi rata-rata lokasi rumah pasien cukup dekat dari RSIA Permata Hati Makassar sehingga hal ini yang mendorong pasien memanfaatkan pelayanan jasa bahkan melakukan kunjungan ulang untuk memanfaatkan kembali.

Hal ini sebanding dengan penelitian yang dilakukan oleh Toding (2015), di RSIA Elim Makassar yang menyatakan bahwa ada hubungan antara akses dengan minat kembali.⁸

Penelitian yang dilakukan oleh Hayati (2018) menyatakan penyelenggaraan pelayanan akan

dimudahkan untuk menjangkau pelanggan dengan lokasi yang strategis sehingga adanya hubungan yang terjadi antara letak rumah sakit dengan minat Kembali pasien.⁹

Hubungan Dorongan Keluarga Dengan Minat Kembali Pasien RSIA Permata Hati Makassar

Dukungan keluarga adalah proses yang terjadi sepanjang hidup, dimana sumber dan jenis dukungan keluarga berpengaruh terhadap tahap lingkaran kehidupan keluarga. Ada tiga dimensi interaksi dalam dukungan keluarga yaitu timbal balik (kebiasaan dan frekuensi hubungan timbal balik), nasihat/umpan balik (kuantitas/kualitas komunikasi) dan keterlibatan emosional (meningkatkan intimasi dan kepercayaan) di dalam hubungan social.¹⁰

Terdapat dua macam keluarga, khususnya keluarga inti yang terdiri dari orangtua dan kerabat kandung. Terlebih lagi, keluarga prokreasi, khususnya pasangan hidup dan anak. dorongan keluarga didefinisikan sebagai informasi verbal atau non verbal, saran, bantuan yang nyata atau tingkah laku yang diberikan oleh orang-orang yang akrab dengan subjek di dalam lingkungannya atau yang berupa kehadiran dan hal-hal yang dapat memberikan keuntungan emosional dan berpengaruh pada tingkah laku penerimanya.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri (2020), menyatakan bahwa yang menunjukkan hasil peran keluarga berpengaruh positif dalam penggunaan layanan tempat persalinan pasien poliklinik kesehatan ibu dan anak di klinik keluarga pisanan baru, Jakarta.¹¹

Hubungan Petugas Kesehatan Dengan Minat Kembali Pasien RSIA Permata Hati Makassar

Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang Kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui Pendidikan di bidang Kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.¹²

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Bakri (2022), respon pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar menganggap petugas pelayanan kesehatan memiliki kemampuan dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan kesehatan dengan tanggap. Selain itu, sebagian besar petugas pelayanan kesehatan juga dapat memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tanggap serta tidak menyulitkan pasien serta penampilan fisik baik itu sarana dan prasarana pada rumah tersebut dianggap baik oleh pasien.¹³

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ndruru (2019), yang mengatajkan bahwa adanya hubungan antara petugas Kesehatan dengan minat Kembali pasien dalam pemanfaatan Kembali pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sriratu Medan.¹⁴

Baik buruknya pelayanan di rumah sakit terletak pada petugas sebagai *first liner* dalam pelayanan. Keandalan kemampuan dokter dan perawat dirumah sakit ibu dan anak untuk memberikan pelayanan segera, akurat sejak pertama kali pasien datang tanpa membuat kesalahan apapun serta memuaskan pasien sehingga pasien benar-benar yakin dengan kemampuan dokter dan perawat dirumah sakit tersebut.

Hubungan petugas dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan merupakan keramahan oleh tenaga medis (dokter dan perawat) dan tega penunjang medis lainnya dirumah sakit. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilmayanti (2022), Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan indikator sikap petugas kesehatan, dilihat hampir semua

pasien mengatakan bahwa sikap petugas kesehatan di RSUP dr. Tadjuddin Chalid sudah baik hal tersebut menunjukkan sikap petugas kesehatan bekerja sesuai SOP, ramah dan berkata sopan kepada pasien, serta memberikan informasi secara detail kepada pasien, namun masih terdapat pasien yang mengatakan bahwa masih terdapat dokter yang tidak datang tepat waktu sehingga membuat pasien menunggu lama namun hal tersebut bukanlah suatu masalah untuk pasien memanfaatkan pelayanan kesehatan unit rawat jalan poli interna di RSUP dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar.¹⁵

Hubungan Promosi Dengan Minat Kembali Pasien RSIA Permata Hati Makassar

Promosi merupakan suatu usaha persuasive yang berfungsi sebagai alat yang digunakan untuk memberitahukan, mempengaruhi, membujuk dan mengingatkan pihak lain untuk mengadakan pertukaran (proses jual beli) dalam kegiatan pemasaran, sehingga semua kebutuhan dapat terpenuhi.¹⁶

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Oktarianita (2020), yang menyatakan bahwa persepsi pasien tentang promotion merupakan salah satu bauran pemasaran yang diduga berhubungan loyalitas pasien.¹⁷

Mayoritas menyatakan promosi kurang, namun walau demikian sebagian besar pasien (50,8%) menilai berminat dalam melakukan kunjungan ulang. Penelitian ini sejalan dengan dalam Yasni (2020), yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien (59,3%) menilai promosi kurang dilakukan, sehingga pengguna jasa kurang mengetahui fasilitas apa saja yang tersedia di rumah sakit.¹⁸

Salah satu cara yang bisa dilakukan rumah sakit untuk menarik minat konsumen terhadap produknya adalah dengan melakukan kegiatan promosi, saat ini promosi yang dilakukan RSIA Permata Hati sudah cukup baik, diantaranya telah melaksanakan promosi melalui sosialisasi kesehatan dengan adanya brosur, pamflet, poster papan informasi pelayanan dan sosial media seperti instagram dan *website*

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis data penelitian mengenai faktor yang berhubungan dengan minat kembali pada pasien di RSIA Permata hati, maka disimpulkan sebagai berikut: Ada hubungan persepsi dengan minat kembali pada pasien di RSIA Permata hati, ada hubungan kondisi demografis dengan minat kembali pada pasien di RSIA Permata hati, ada hubungan dorongan keluarga dengan minat kembali pada pasien di RSIA Permata hati, ada hubungan petugas kesehatan dengan minat kembali pada pasien di RSIA Permata hati, ada hubungan promosi dengan minat kembali pada pasien di RSIA Permata hati.

Berdasarkan dari hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka saran yang peneliti dapat sampaikan adalah: kepada rumah sakit ibu dan anak permata hati perlu lebih meningkatkan pelayanan kesehatan agar pasien tetap memilih memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan, karena sebagaimana kita ketahui bahwa persaingan rumah sakit sekarang yang semakin kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

1. Habibi A, Hakim F, Azizi FS. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. 2019;4(2).
2. Rahmiati, Temesveri NA. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang

- Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *J Kesehat.* 2020;13(1):13–21.
3. Handayani TWT, Hartono B, Zainal A, Ennimay, Satria EA. Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Pengalaman Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau Tahun 2022. 2022;22(3):2312–7.
 4. Yeta MD, Umair Z, Silaen M. Faktor Penentu Minat Berkunjung Ulang di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Neurologi RSUD DR. Pirngadi Kota Medan. 2020;1(5).
 5. Hamidiyah A. Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang. 2013; Available from: <https://shodhganga.inflibnet.ac.in/jspui/handle/10603/7385>
 6. Syaifuddin. Article history DOI: 2021;2(2):2–4.
 7. Henny S. Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang di Klinik SPOG Rumah Sakit DR.Pirngadi Medan Tahun 2016. Vol. 87. 2016.
 8. Toding E, Palutturi S, Nurhayani. Hubungan Bauran Pemasaran dengan Minat Kembali Pasien rawat RSIA Elim Makassar. 2015;1–14.
 9. Hayati M, Sulistiadi W. Rumah Sakit Syariah Strategi Pemasaran Vs Syiar Syariah Hospital Marketing Strategy Vs Syiar. *J Adm Rumah Sakit.* 2018;Vol 5 Nomo:30–6.
 10. Mangera N, Haniarti, Rusman ADP. Hubungan Antara Dukungan Keluarga Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operasi Di Rsud Andi Makkasau Kota Parepare. *J Ilm Mns Dan Kesehat.* 2019;2(3):388–400.
 11. Putri CCP, Jong MTT, Bernarto I. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Pemilihan Tempat Persalinan Pasien Poliklinik Kesehatan Ibu Dan Anak Di Klinik Keluarga Pisangan Baru, Jakarta. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilm Manaj Bisnis dan Inov Univ Sam Ratulangi).* 2021;8(1):128–40.
 12. Nizar MM. Peran Petugas Kesehatan Puskesmas Lumbung dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Ibu Mengenai Pemberian Imunisasi Bayi di Desa Darmaraja Kecamatan Lumbung Kabupaten Ciamis. 2017;31–42.
 13. Bakri AAM, Ahri RA, Batara AS. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap. *J Muslim Community Heal [Internet].* 2022;3(4):1–15. Available from: <http://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/1170%0Ahttp://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/download/1170/1310>
 14. Nduru DLP, Wau H, Manalu P. Kualitas Pelayanan Persalinan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sriratu Medan. 2019;5(2):67–75.
 15. Ilmayanti. Pemanfaatan pelayanan kesehatan poli interna di rsup dr. tadjuddin chalid kota makassar. 2022;3(4):2893–902.
 16. Rahayu U, Martini NNP, Susbiyani A. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan citra Rumah Sakit terhadap minat kunjung Kembali Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Rumah Sakit Paru Jember. 2022;1–15.
 17. Oktarianita, Febriawati H, Kurniawan D. Hubungan Strategi Bauran Pemasaran dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. M. Yunus Prrovinsi Bengkulu. 2020;15(3):158–224.
 18. Yasni Y, Narmi, Putri LAR. Hubungan Marketong Mix terhadap Kunjungan Ulang Pasien. *Keperawatan.* 2020;04(02):22–35.